



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Sekretariat Kabinet Republik Indonesia bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB pada tahun 2010-2015 selalu mengalami peningkatan. Data dari sumber BPS/Kementerian pariwisata di tahun 2010 menyatakan bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB adalah sebesar 261,05 trilyun menjadi 461,36 trilyun. Kontribusi sektor pariwisata terhadap devisa pada tahun 2010 adalah sebesar 7.603,45 juta dollar menjadi 12.225,89 juta dollar di tahun 2015 dan kontribusi terhadap tenaga kerja adalah sebesar 4 juta orang di tahun 2010 dan menjadi 12,1 juta orang atau 10,6% dari total tenaga kerja nasional (Khumaedy, 2017)

Pariwisata telah mengalami ekspansi dan diversifikasi secara berkelanjutan di dunia dan menjadi salah satu sektor ekonomi yang terbesar dan mengalami pertumbuhan tercepat di dunia. Data dari sumber BPS statistik yang didapat, kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2017 menyatakan bahwa di tahun 2012 terdapat 8,04 juta wisatawan yang melakukan kunjungan di tingkat internasional, pada tahun 2013 data menjadi 8,80 juta orang, tahun 2014 menjadi 9,44 juta orang terus meningkat menjadi 10,23 juta orang di tahun 2015 dan menjadi

11,52 juta orang di tahun 2016. Data tersebut dapat disimpulkan bahwa wisatawan di dunia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (BPS, 2017).



Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia, 2012-2016

Sumber: Badan Pusat Statistik (2017)

Berdasarkan artikel dari Indonesia Investments, pada tahun 2019 pariwisata di Indonesia akan ditargetkan menjadi destinasi yang terbaik di kawasan regional dan ASEAN. Dengan meningkatnya jumlah kedatangan turis asing yang dikombinasikan dengan pertumbuhan PDB sebesar +5% dan pertumbuhan investasi, terdapat permintaan yang meningkat untuk pembangunan hotel dan kondominium dan juga tempat-tempat konferensi dan pameran. Apabila target pemerintah dalam menyambut 20 juta turis asing pada 2020 tercapai maka terjadi pertumbuhan besar untuk industri perhotelan di Indonesia (Industri Pariwisata Indonesia, 2016). Data yang terdapat pada artikel Kompas adalah dengan adanya kenaikan kunjungan wisatawan asing, Indonesia mengalami kenaikan tingkat hunian perhotelan sebesar 2,5% menjadi

56,3% selama Februari 2016. Kenaikan tingkat hunian hotel ini didorong dengan adanya peningkatan permintaan sebesar 8,2 %. Jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2015, kinerja perhotelan tumbuh tipis 0,3% menjadi 64,2% (Alexander, 2016).

Tahun 2016 jumlah hotel baru di wilayah DKI Jakarta akan melonjak dan menambah pasokan kamar baru ke berbagai daerah di kawasan ibukota Republik Indonesia. Diperkirakan bahwa pasokan total kamar dari hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta sudah mencapai 37.648 kamar di 179 hotel (Antara, 2016). Data yang di dapatkan dari BPS statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia bahwa jumlah usaha penyedia akomodasi jangka pendek di Indonesia pada tahun 2016 tercatat sebesar 18.829 usaha dengan jumlah kamar tersedia mencapai 527.176 kamar. Hal ini berarti terdapat tambahan sebanyak 476 usaha dan 19.975 kamar atau masing-masing meningkat sebesar 2,59% dan 3,94% dibandingkan dengan tahun 2015. Diantara usaha akomodasi tersebut, 2.387 usaha atau 12,68 % merupakan hotel-hotel yang telah diklasifikasikan sebagai hotel berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 233.007 unit (BPS, 2017).

Perkembangan teknologi kian pesat dan ikut mengubah perilaku pasar, termasuk di industri pariwisata. Tak bisa dipungkiri semua aspek kini telah bergeser ke arah digital dan melahirkan era industri 4.0. Hal ini diungkap Menteri Pariwisata Arief Yahya ketika membuka Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Pariwisata I Tahun 2019 bertema '*Wonderful Indonesia Digital Tourism (WIDT) 4.0: Transforming*

Tourism HR to Win The Global Competition in The Industry 4.0 Era’. Pariwisata era 4.0 ditujukan bagi wisatawan milenial. Hal itu ditandai dengan perubahan perilaku yang cenderung individual. Kunci strategi besar dalam pariwisata era industri 4.0 adalah sumber daya manusia, lanjut Arief. Program pengembangan sumber daya manusia ini ditetapkan Presiden Jokowi (Komarudin, 2019).

Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata menjadi faktor yang paling penting karena sangat menentukan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, Kementerian Pariwisata mengucurkan Rp130 miliar untuk program pengembangan sumber daya manusia yang termasuk didalamnya pelatihan dibidang pariwisata dan sertifikasi profesi. Seperti yang dikatakan oleh Asisten Deputi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisataan Wisnu Bawa Tarunajaya di sela-sela acara konferensi dan pameran industri perhotelan dan pariwisata *The Hotel Week* bahwa fokus mereka mengarah ke pelatihan kompetensi, jadi untuk gerakan sadar wisata tidak boleh. Kompetensi itu diberikan kepada karyawan atau industri yang membutuhkan seperti pemandu wisata gunung, *geopark*, dan wisata paralayang. Pelatihan ini ujarnya menasar ke hotel-hotel kecil. Sebelumnya, Menteri Pariwisata Arief Yahya pernah mengatakan untuk mendorong peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dibidang pariwisata, diperlukan kerja sama antara sekolah perguruan tinggi pariwisata, dan pelatihan Sumber Daya Manusia pariwisata, pemerintah dan komunitas di daerah pariwisata. Kementrian Pariwisata menargetkan jumlah tenaga

profesional di sektor pariwisata yang harus disertifikasi tahun ini mencapai 75.000 orang (Supriadi, 2018).

Novotel adalah sebuah merek hotel yang tergabung dalam grup *Accor Hotels* yang menawarkan kenyamanan dan kehidupan. Setiap Novotel merupakan destinasi yang sebenarnya yang dibantu oleh para *staff* yang ramah dan ceria, tamu bebas menikmati waktu santai sesuai keinginan dimana pun di seluruh bagian hotel. Desain yang menawan serta fungsional, modern dan tak lekang waktu, sederhana dan juga fundamental, membuat setiap hotelnya memiliki suasana yang hidup Setiap Novotel adalah tempat yang sempurna untuk menikmati minuman dengan makanan ringan, bekerja, bermain, atau hanya sekedar bersantai. Tamu akan merasa nyaman, dimana pun mereka berada atau darimana pun mereka berasal, sendiri atau bersama keluarga. Di Novotel, tamu dapat menikmati waktu bersantai sepenuhnya (Data Perusahaan, 2019).

Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada adalah pilihan yang tepat untuk akomodasi seorang turis atau pebisnis saat berkunjung ke Jakarta. Hotel ini hanya terletak empat kilometer dari tempat asik pusat kota. Selain itu, hotel ini juga dekat dengan Candra Naya, *Chinatown*, dan Pasar Glodok untuk pilihan jalan-jalan dan atraksi sosial. Hotel ini juga menyediakan yang terbaik untuk pelayanan dan perlengkapannya. Para tamu hotel dapat menikmati fitur di tempat seperti layanan kamar 24 jam, Wi-Fi gratis di semua kamar, keamanan 24-jam, layanan tata graha harian, dan layanan taksi. Novotel Jakarta Gajah Mada Hotel memiliki 230 kamar tidur. Semuanya

dilengkapi dengan selera tinggi dan banyak bahkan menyediakan kenyamanan seperti layar LCD / plasma televisi, telepon kamar mandi, cermin, handuk, ruang tamu yang terpisah. Hotel ini menyediakan sejumlah fasilitas rekreasi seperti gym / fasilitas kebugaran, sauna, kolam renang (luar ruangan), spa (Data Perusahaan, 2019)

Dari hasil *in-depth interview* yang dilakukan kepada karyawan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada terdapat 8 dari 12 karyawan di departemen *food & beverage product, housekeeping, accounting, engineering*, dan *food & beverage service* mengatakan bahwa mereka bekerja dengan *load* kerja yang tinggi sehingga berdampak pada jam pulang yang telat. Lalu dengan adanya sifat *overtime* di dalam pekerjaan mereka tersebut, mereka menyatakan bahwa *overtime* dapat membuat mereka *stress* saat bekerja.

Stress merupakan suatu tanggapan yang adaptif dan diperantarai oleh perbedaan individual, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian yang berasal dari tuntutan berlebih terhadap seseorang (Gibson., *et al*, 2009). *Stress* dapat berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga, dan lingkungan sosial yang berpotensi menimbulkan kecemasan. Tuntutan-tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi juga menimbulkan banyak tekanan yang harus dihadapi oleh individu dalam suatu lingkungan kerja. Dampak yang muncul akibat adanya rasa cemas pada lingkungan pekerjaan ini yang dialami oleh para pekerja biasa disebut *job stress*. Oleh karena itu sejumlah penelitian difokuskan pada *job stress* serta dampaknya pada berbagai aspek *output* suatu organisasi (Yozgat, *et al*. 2013).

NAME		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Sheila Goh	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Bazea Ratma Yuni	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Alin Nika Ayuningsih	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Yosephina Maria	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Handoko	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Eko Ary Wibowo	SIGN	ON	ON	OFF	ON	ON	ON	ON	OFF	OFF	ON	ON	ON	ON	ON	ON
	IN	06.00	06.00		06.00	06.00	06.00	06.00			06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
	OUT	18.00	18.00		18.00	18.00	18.00	18.00			18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00

Gambar 1.2 Absensi Manual Karyawan Periode 16 – 31 Agustus 2019

Sumber : Data Perusahaan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada (2019)

Dari hasil data yang ditemukan penulis saat melakukan pelaksanaan magang di dalam Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada adalah ketika divisi *talent and culture department* mengecek absensi manual karyawan masih banyak ditemukan karyawan yang pulang terlambat dari jam kerja karena masih banyak tugas yang belum diselesaikan sehingga hal tersebut melanggar peraturan UUD ketenagakerjaan yang seharusnya mereka bekerja selama 8 jam namun mereka selalu *overtime* dengan rata-rata mereka bekerja lebih dari 8 jam. Ada yang bekerja 8,5 jam, 9 jam, 10 jam, dan bahkan 12 jam. Oleh karena itu berdasarkan hasil *in-depth interview* yang sudah penulis lakukan juga banyak karyawan yang menyatakan *stress* dengan jam kerja yang seperti itu dan banyaknya tugas yang ada.

Selain itu, dari hasil data yang didapatkan peneliti di tempat magang serta informasi mengenai jumlah kamar dan jumlah karyawan Hotel XYZ, didapat data jumlah kamar di Novotel Jakarta Gajah Mada berjumlah 235 kamar dengan jumlah karyawan 102 orang serta jumlah kamar di Hotel XYZ berjumlah 266 kamar dengan jumlah karyawan 130 orang. Dalam dunia perhotelan, hal tersebut tidak sebanding antara jumlah kamar yang ada dengan jumlah karyawan yang bekerja. Dengan data seperti itu maka didapat perbandingan antara jumlah kamar dengan jumlah karyawan adalah 1 : 2,16 yang artinya 1 orang melayani 2,16 kamar tamu. Dalam dunia perhotelan, angka perbandingan tersebut masih kurang baik dalam pelaksanaannya. Pelayanan hotel yang baik adalah ketika jumlah kamar sebanding dengan jumlah karyawan yang bekerja. Dengan data dan informasi yang didapat peneliti tersebut maka dapat disimpulkan karyawan akan sedikit kewalahan menangani tamu yang ada nantinya terutama dibagian *housekeeping departement*, mereka akan bekerja dua kali lipatnya sehingga di Novotel Jakarta Gajah Mada saja dalam 1 jam karyawan tersebut harus membereskan kurang lebih 8 kamar. Hal ini dapat membuat karyawan merasa tertekan dan *stress*.

Tekanan waktu telah ditunjukkan untuk mengarahkan orang agar menyelesaikan tugas yang paling mendesak dengan mengesampingkan yang lainnya (Leroy, 2009). Sebaliknya, batas waktu moderat yang menimbulkan perasaan tekanan waktu dapat mendorong pembuat keputusan untuk beralih ke strategi yang berbeda dan menghentikan keputusan kelompok untuk mengatasi batas waktu baru. Sebagai

contoh, pembuat keputusan yang awalnya mempertimbangkan semua alternatif pada 10 atribut akan beralih ke metode layar dan pertimbangan di bawah tekanan waktu, di mana ia mulai dengan menyaring atau dalam alternatif yang memenuhi kriteria tertentu sebelum mempertimbangkan alternatif yang tersisa. Tenggat waktu yang dirasakan mengarah ke rasa urgensi dan penyelesaian akhir dari draft pertama. Namun, tenggat waktu dapat berdampak sebaliknya pada penyelesaian tugas setelah tenggat waktu berlalu dengan tugas masih belum selesai (Van Putten, 2013).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis saat melakukan kerja magang di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada rata-rata karyawan di bagian departemen *food and beverage product* sangat tertekan dengan waktu yang ada. Mereka mempunyai waktu yang sangat terbatas dalam menyediakan makanan untuk tamu hotel. Selain itu, banyak juga karyawan yang sering mengeluh mengapa waktu berjalan dengan sangat cepat, butuh tambahan waktu, dan butuh tambahan karyawan untuk didapur sehingga penulis melakukan *in-depth interview* kepada 6 karyawan bagian *food and beverage product* dan 6 dari 12 karyawan menyatakan bahwa dirinya terbatas dengan waktu pekerjaan yang ada, mereka sering meminta waktu lebih untuk menyelesaikan pekerjaan mereka ke atasannya masing-masing, dan mereka menyatakan bahwa sering kali mereka terlambat dalam melapor hasil pekerjaan mereka kepada atasannya. Sehingga hal tersebut berkaitan dengan fenomena *time pressure* karena mereka dituntut untuk melakukan pekerjaan dalam waktu yang sudah ditentukan tetapi mereka melanggar aturan tersebut.

Work family conflict sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membagi waktu untuk mengerjakan pekerjaan perusahaan yang dapat mengganggu aktivitas keluarga dan kegiatan keluarga yang dapat mengganggu waktu untuk mengerjakan pekerjaan di perusahaan. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti mengurus keluarga ditengah urusan pekerjaan. *Work family conflict* ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan karirnya (Frone *et al.*, 1992). Konflik ini akan menyebabkan tekanan (*stress*) pada karyawan di tempat kerja sehingga masalah tersebut pada akhirnya dapat menyebabkan karyawan ingin berganti pekerjaan (Netemeyer *et al.*, 1996).

Hasil *in depth interview* 12 karyawan dari departemen *food and beverage service* dan *food and beverage product*, 6 dari 12 karyawan menyatakan bahwa mereka semua mempunyai konflik antara tempat kerja dan keluarganya seperti ada karyawan yang menyatakan ia tidak bisa pulang kampung saat lebaran tiba untuk bertemu dan berkumpul bersama keluarga besarnya, kerjaan dapat mengganggu waktu bersama

keluarganya saat akhir pekan, tidak bisa urus pekerjaan rumah secara penuh, dan pekerjaan menjadi terganggu ketika sudah berkumpul dengan keluarga karena sangat jarang sekali bisa mempunyai waktu bersama keluarga dan sekalinya punya keluarga biasanya akan meminta waktu lebih yang akhirnya berimbas pada pekerjaan mereka. Sehingga hal tersebut berkaitan dengan fenomena *work place-family conflict* dimana mereka disatu sisi harus dapat mengerjakan pekerjaan kantor dan disisi lain mereka juga punya tanggungan keluarga yang harus diperhatikan secara utuh sehingga mereka kesulitan untuk menggabungkan kedua hal tersebut. Konflik peran dan ambiguitas peran memiliki dampak potensial. Ini mungkin disebabkan oleh tekanan tinggi yang terkait dengan pekerjaan, menyebabkan stres kerja dan, lebih jauh lagi, dapat meningkatkan niat berpindah dan mengaudit perilaku pengurangan kualitas (Fisher, 2001).

Hasil *in depth interview* dari 12 karyawan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada di departemen *housekeeping*, *food and beverage service*, dan *food and beverage product* menerangkan bahwa 6 dari 12 karyawan yang diwawancara menyatakan bahwa mereka bekerja lebih dari 1 peran saja dan tidak sesuai dengan *job description* yang dijelaskan saat awal masuk kerja. Mereka menyatakan bahwa tanggung jawab terhadap pekerjaan disana menjadi tidak jelas karena mereka disana ada yang pekerjaannya disamakan seperti pekerjaan *supervisor*. Lalu ada juga karyawan yang bekerja rangkap sebagai *cashier*, *customer service*, *administration department*, dan jadi *bartender* juga. Dengan adanya sifat seperti itu juga, 6 karyawan tersebut menyatakan

bahwa ia tidak bekerja dengan efektif dan fokus karena pekerjaan yang seharusnya tidak di *handle* dengan orang tersebut tetapi ia harus mengerjakannya. Selain itu 6 karyawan tersebut juga menyatakan atasan mereka jadi tidak dapat menilai mereka dengan adil dan merasa tidak puas dengan hasil penilaian atasannya karena antara nilai dan pekerjaan yang dilakukan tidak sebanding hasilnya. Sehingga hal tersebut berkaitan dengan fenomena *role ambiguity* dimana 6 dari 12 karyawan yang diwawancara mempunyai tanggungjawab yang tidak jelas terhadap pekerjaannya, bekerja dengan tidak efektif, bekerja melebihi dari 1 peran utama, serta merasa atasan tidak dapat menilai peforma mereka dengan adil.

Pentingnya penelitian ini adalah karena semakin banyaknya pesaing dari segi perhotelan di daerah Jakarta dan Tangerang membuat Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ harus mempunyai karyawan yang semangat dan tidak stress di dalam pekerjaan mereka. Berdasarkan latar belakang yang sudah di buat, penulis tertarik karena *time pressure*, *work place-family conflict*, dan *role ambiguity* dapat mempengaruhi *work stress* karyawan. Sehingga hal tersebut akan menjadi tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam memberikan *time pressure*, *work place-family conflict*, dan *role ambiguity* kepada setiap karyawan agar mereka semua bersemangat dalam bekerja dan tidak *stress* dalam perusahaan. Sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *TIME PRESSURE*, *ROLE AMBIGUITY*, *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP *WORK*

STRESS KARYAWAN DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA GAJAH MADA DAN HOTEL XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah

Terjadi *time pressure* terhadap karyawan pada saat sedang bekerja. Karyawan dituntut untuk mengerjakan tugas dengan tepat waktu dengan tenaga kerja yang terbatas. Selain itu juga sering terjadi keterlambatan dalam pelaporan tugas ke atasan serta banyak karyawan yang mengeluh untuk meminta tambahan waktu. Terjadi konflik antara tempat kerja dan keluarga karyawan seperti karyawan tersebut tidak dapat pulang ke kampung halamannya saat Hari Raya Lebaran tiba untuk bertemu dan berkumpul bersama keluarga besarnya, terganggunya waktu akhir pekan bersama keluarga karyawan tersebut karena ada pekerjaan yang harus diselesaikan, terdapat juga karyawan yang menyatakan bahwa karyawan tersebut menjadi tidak bisa mengurus rumah tangganya tersebut serta pekerjaan mereka diperusahaan menjadi terganggu akibat keluarga mereka tersebut meminta waktu yang lebih untuk bersamanya.

Selain itu, karyawan juga menyatakan bahwa mereka bekerja lebih dari 1 peran, tidak sesuai dengan *job description* yang dijelaskan saat awal masuk kerja, pekerjaan mereka disamakan dengan tingkat yang ada di atasnya, dan mereka menyatakan bahwa kerja mereka menjadi tidak efektif dan tidak fokus. Dengan kondisi tersebut, banyak karyawan yang menyatakan bahwa mereka merasa tertekan dengan kondisi tersebut dan mengalami *stress*. Berdasarkan hasil *in-depth interview* yang sudah

dilakukan, didapat variabel prediktor *time pressure*, *work-family conflict*, dan *role ambiguity*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang ada, maka muncul pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah *time pressure* berpengaruh terhadap *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ ?
2. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ ?
3. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *time pressure* dan *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara *work-family conflict* dan *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *role ambiguity* dan *work stress* karyawan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada 2 macam manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi pembelajaran untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *time pressure*, *work-family conflict*, dan *role ambiguity* terhadap *work stress* karyawan didalam sebuah perusahaan. Dengan ini, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Non-akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ dalam upaya menurunkan *work stress* karyawan sehingga akan menimbulkan dampak yang lebih baik lagi kedepannya untuk perusahaan.

1.6 Batasan Penelitian

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap karyawan hotel di perusahaan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ.
2. Responden yang diambil oleh penulis adalah karyawan hotel, pria dan wanita, status karyawan tetap dan kontrak di perusahaan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ.

3. Variabel-variabel yang diteliti adalah *time pressure*, *work place-family conflict*, *role ambiguity*, dan *work stress*.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I ini berisi tentang latar belakang masalah di dalam Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dan Hotel XYZ, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II ini berisi teori-teori dari setiap variabel yang digunakan oleh peneliti. Teori ini menjadi landasan bagi penulis dalam melakukan penelitian, seperti teori *time pressure*, *work place-family conflict*, *role ambiguity*, dan *work stress*. Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan oleh penulis beserta hipotesisnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab III ini membahas tentang profil perusahaan Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada, metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian, dalam hal ini secara detail tentang *time pressure*, *work place-family conflict*, *role ambiguity*, dan *work stress*. Selain itu juga menjelaskan mengenai metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV ini membahas tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan kuesioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab IV ini diketahui hasil dari variabel bebas yang memiliki pengaruh positif atau tidak terhadap variabel terikat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V ini membahas tentang kesimpulan atau hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.